

Chính Sách Dành Cho Quý khách Có Vấn Đề Bị Tổn Thương

Nếu quý vị gặp hiểm nguy trước mắt hay cần giúp đỡ tức thì, hãy gọi 000

Cam kết của Optus với quý khách có vấn đề bị tổn thương Có

Chúng Tôi Đây Giúp Đỡ

Với Optus, chúng tôi sẽ tận tình nhận biết và trợ giúp quý khách đang có hay có nguy cơ trong các trường hợp bị tổn thương và bảo đảm quý vị có thể sử dụng và kiểm soát các dịch vụ điện thoại của mình.

Mục tiêu của chúng tôi là trở thành thương hiệu hàng ngày được ưa chuộng nhất ở Úc với sự gắn bó với quý khách lâu dài. Phần quan trọng để đạt được mục tiêu này là trợ giúp và bảo vệ quý khách có thể gặp hoàn cảnh dễ bị tổn thương.

Tài liệu này cung cấp thông tin tổng quát những gì quý vị mong muốn cũng như cách thức sử dụng dịch vụ trợ giúp và chăm sóc bổ túc nếu cần.

Cam Kết Của Chúng Tôi:

1. Giúp đỡ tận tình và hỗ trợ thật sự.
2. Lắng nghe và tìm hiểu hoàn cảnh của quý vị không cần phán xét.
3. Quý vị có thể yêu cầu bất cứ nhân viên nào trong đội ngũ của Optus trợ giúp và họ sẽ nối quý vị với nhân viên thích hợp.
4. Thông tin của quý vị là riêng tư và sẽ được giữ kín cẩn thận.
5. Xem xét việc bị tổn thương khi hoạch định dịch vụ nhằm đáp ứng các nhu cầu khác nhau của quý khách.
6. Liên tục cải thiện cách trợ giúp quý khách đang có hay có nguy cơ bị tổn thương và tiếp nhận đánh giá cao phản hồi và đề nghị của quý vị.

Bị Tổn Thương Là Gì?

Duy trì sự liên lạc là việc quan trọng, đặc biệt trong lúc khó khăn. Với Optus, nhận thấy khả năng bị tổn thương ở mỗi người khác nhau. Tình cảnh có thể chỉ là tạm thời, kéo dài vài năm hay ngay cả khi trở nên thường nhật trong đời sống của quý vị.

Biết rằng có nhiều yếu tố có thể dẫn đến tình trạng bị tổn thương. Gồm có những thay đổi lớn trong cuộc sống, mất đi thân nhân, các vấn đề sức khỏe và thiên tai cùng những vấn đề khác. Việc quan trọng cần nhớ là chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp với bất cứ nguyên nhân nào.

Hỗ Trợ Quý Vị Vào Những Lúc Cần Thiết

Khi cần hỗ trợ cao được yêu cầu, Chuyên Gia Chăm Sóc Optus sẽ có vai trò là đội ngũ tận tâm cho quý khách đang có khó khăn.

Được trang bị kiến thức chuyên môn, và nguồn lực thích ứng để trợ giúp hiệu quả những quý khách đang có những trở ngại đáng kể trong việc sử dụng và kiểm soát các dịch vụ điện thoại.

Có thể liên lạc với **nhóm trợ** giúp từ 8 giờ sáng tới 8 giờ tối từ Thứ Hai đến Thứ Sáu và từ 9 giờ sáng tới 4 giờ chiều Thứ Bảy qua số **1800 470 291** hay email **specialistcare@optus.com.au**

Bạo Hành và Xâm Hại Gia Đình

Tại Optus, chúng tôi kết hợp để chống lại mọi hình thức bạo hành trong nhà và gia đình, cam kết hỗ trợ nạn nhân, người sống sót và người hỗ trợ. Cam kết tìm hiểu các phương cách để liên tục cải thiện sự trợ giúp được cung cấp phương cách hữu hiệu và an toàn nhất.

Với Optus, nhận thấy vai trò quan trọng của viễn thông là vấn đề sinh tử trong các tình trạng bạo hành gia đình. Chúng tôi cũng biết các dịch vụ liên lạc có thể có tiềm năng được sử dụng để kiểm soát và sự xâm hại ra sao. Optus sẽ tận tình bảo đảm với quý khách sự trợ giúp cần thiết khi cần nhất.

Optus cam kết hỗ trợ quý khách có thể bị ảnh hưởng do bạo hành trong nhà hay gia đình. Sự xâm hại có thể là về thể chất, tình dục, tình cảm, tài chính, công nghệ và/hoặc tâm lý. Sự an toàn của quý khách và tiếp tục giữ liên lạc với mạng lưới trợ giúp là ưu tiên của chúng tôi.

Nếu đang gặp hay có nguy cơ trong **tình trạng xâm hại trong nhà hay gia đình**, vui lòng gọi số **1800 685 059** và chúng tôi sẽ tiếp xúc với quý vị để bảo đảm quý vị luôn được an toàn liên lạc.

Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập **optus.com.au/about/specialist-care/dfa**

Giữ Liên Lạc Với Quý Vị Vào Lúc Tài Chính Khó Khăn

Biết hoàn cảnh của mọi người có thể thay đổi, các sự việc và các chi phí bất ngờ có thể gây khó khăn cho việc duy trì các khoản thanh toán thường xuyên. Nếu đang gặp khó khăn về tài chính và khó khăn trong việc thanh toán các dịch vụ Optus, hãy để chúng tôi giúp quý vị trở lại đúng cách của mình và giữ liên lạc với quý vị.

Chúng tôi nhằm tới giải pháp giúp quý vị trở lại kiểm soát các khoản thanh toán cho Optus. Tùy vào hoàn cảnh của quý vị sẽ có nhiều lựa chọn khác nhau.

Nếu gặp khó khăn trong việc thanh toán, quý vị có thể gọi cho **Nhóm khó khăn** tài chính qua số **1300 308 839**. Có thể thảo luận các lựa chọn sẵn có của quý vị để hỗ trợ khó khăn tài chính và cách nộp đơn xin hỗ trợ nếu cần.

Do hoàn cảnh của từng khách hàng khác nhau nên chúng tôi sẽ chỉ yêu cầu chi tiết nào có liên quan đến đơn xin của quý vị và giữ bí mật tuyệt đối. Sẽ không bao giờ yêu cầu đưa bằng chứng các trường hợp bạo hành trong nhà và gia đình liên quan đến đơn xin.

Optus và Các Tổ Chức Khác

Hợp tác chặt chẽ với nhiều tổ chức bên ngoài như các tổ chức từ thiện và dịch vụ xã hội để tăng cường sự hiểu biết và hỗ trợ đối với việc bị tổn thương của quý khách. Chúng tôi sẽ không bao giờ nói chuyện hay thông báo cho bất cứ tổ chức nào khác về trường hợp của quý vị nếu không có sự đồng ý của quý vị.

Chúng Tôi Luôn Muốn Giải Quyết Tốt Đẹp Hơn

Với Optus, đặt khách hàng trên hết, đó là lý do tại sao phản hồi của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi. Nếu quý vị đang có vấn đề với dịch vụ hay không bằng lòng với bất cứ cách thức nào, chúng tôi mong quý vị thông báo để có thể giải quyết vấn đề. Nếu có khiếu nại hay phản hồi cách nào có thể giải quyết tốt đẹp hơn để trợ giúp việc bị tổn thương, vui lòng gọi số **1800 470 291** và nói chuyện với nhóm trợ giúp tận tình của chúng tôi hay có thể gửi phản hồi hay mọi khiếu nại qua **optus.com.au/support/feedback-and-complaints/make-a-complaint**